

# Handbuch Qualitätsmanagement

---

**Stand** Juni 2009

INTERPRECISE Donath GmbH  
Ostring 2  
D-90587 Obermichelbach

Telefon +49-911-76630-0  
Telefax +49-911-76630-30

[info@interprecise.de](mailto:info@interprecise.de)  
[www.interprecise.de](http://www.interprecise.de)



## Index

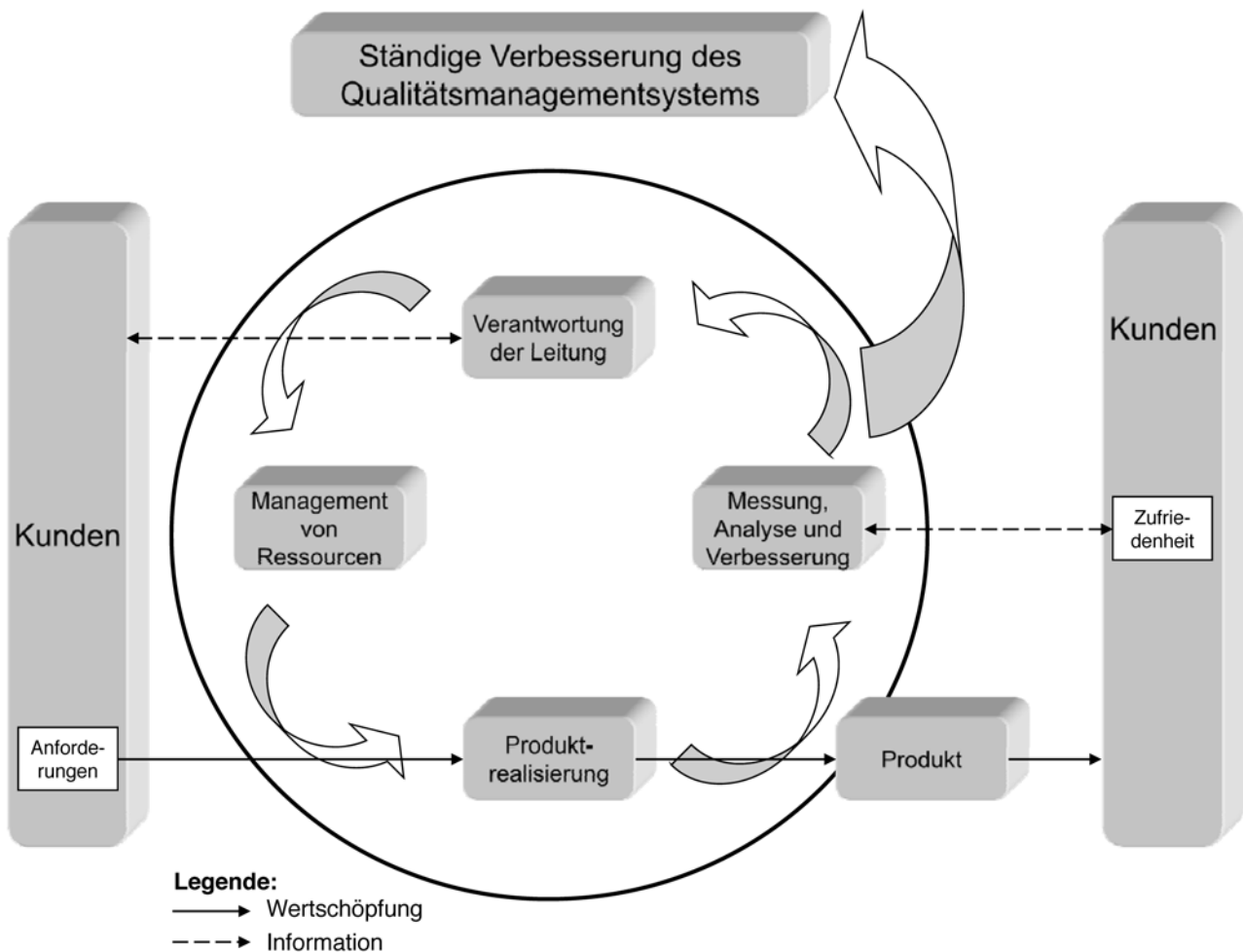
3	Vorwort
4	Prozessorientierter Ansatz
5	Qualitätsmanagement
7	Qualitätspolitik und Ziele
7	INTERPRECISE-Codex
7	Qualitätspolitik
9	Qualitätsziele
9	Effiziente Prozessabläufe durch Prozess-Knowhow
9	Investition in Innovation
9	INTERPRECISE - Marke IDC®
9	Exzellenter Produktservice
10	Gutes Arbeitsklima und hochwertige Ausstattung
10	Liefertreue
10	„Simply the Best“
11	Grundsätze und Prozessbeschreibungen
11	Kunde
11	Führungsprozesse
11	Sales Management
12	Produktentwicklung
12	Reklamationsmanagement
12	Auftragsabwicklung
13	Unterstützende Prozesse

## **Vorwort**

Die hier abgebildeten Organisationsregeln dienen neben den Arbeitsaufträgen, Stellenbeschreibungen, Arbeitsverträgen und unserer Betriebsordnung einer modernen und durchgängigen Organisation. Unsere Organisationsregeln haben das Ziel einer ständigen Ergebnisverbesserung unter Berücksichtigung unserer Unternehmensziele und der daraus abgeleiteten Qualitätsziele.

Die Geschäftsleitung

## Prozessorientierter Ansatz



## **Qualitätsmanagement**

Unser Qualitätsmanagement hat zum Ziel, die Qualitätspolitik im Unternehmen so umzusetzen, dass die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden erfüllt werden. Die hierfür maßgeblichen Aktivitäten und Prozesse sind definiert und allgemeingültig auf Server2\Pool\QM-System dargestellt und beschrieben.

Der durch die Geschäftsleitung eingesetzte Qualitätsbeauftragte pflegt die Umsetzung und ständige Weiterentwicklung dieses Managementsystems im Sinne der festgelegten Ziele.

Die Bewertung unseres Managementsystems durch die Geschäftsleitung erfolgt durch einen, jedes Quartal stattfindenden Qualitätsstammtisch. Hierzu werden Audits, Rückmeldungen von Kunden, Statistiken, Status von Korrekturmaßnahmen, Prozesskennzahlen und weitere Informationen herangezogen. Daraus ergeben sich Maßnahmen zur ständigen Verbesserung unseres Managementsystems, dessen Prozesse sowie unserer Produkte und Dienstleistungen. Des Weiteren legt der Qualitätsstammtisch im vierten Quartal eines Jahres den Auditplan für das darauf folgende Jahr fest und bestimmt unparteiische und objektive Auditoren.

Unser Qualitätsmanagementsystem an sich ist in Form von Prozess- und Arbeitsanweisungen dokumentiert. Eindeutige und zwangsgeführte EDV-Prozesse sind nicht zusätzlich beschrieben.

Die Struktur unseres QM-Systems sowie eine Übersicht über alle Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Formblätter findet man unter der Verfahrensanweisung „Start – Einstiegsprozess“ im Ordner QM-System im Pool auf Server2.

Die Verfahrensanweisungen (V) regeln bereichsübergreifende Unternehmensabläufe und definieren klar Zuständigkeiten und Schnittstellen. Die Verfahrensanweisungen sind festgelegt, dokumentiert und freigegeben, und werden im Unternehmen umgesetzt und aufrechterhalten.

Die Arbeitsanweisungen (A) sind abteilungsbezogen und regeln mehr oder weniger detailliert, wie bestimmte Arbeitsaufgaben durchzuführen sind. Arbeitsanweisungen sind an einen bestimmten Prozess bzw. ein Produkt oder einen Arbeitsplatz gebunden. Sie sind ein Hilfswerkzeug für jeden Mitarbeiter, damit er seine Aufgaben qualitätsgerecht erfüllen kann. Alle Arbeitsanweisungen liegen bei uns in elektronischer Form, und ggf. am relevanten Arbeitsplatz in Papierform vor.

Formblätter (F) sind standardisierte Mittel zur Erfassung, Ansicht und Aufbereitung von Daten. Formblätter sind Vervielfältigungen, die durch Eintragungen zu ergänzen sind und der Bearbeitung häufig auftretender, gleichartiger Geschäftsfälle dienen. Alle Formblätter liegen bei uns in elektronischer Form, und ggf. an den relevanten Stellen im Unternehmen in Papierform vor.

## **Qualitätspolitik und Ziele**

### **INTERPRECISE-Codex**

Durch innovative, individuelle und kostengünstige Lösungen setzen wir Trends, die zu kontinuierlichem Wachstum unserer Marktanteile beitragen. Unsere Kunden, Mitarbeiter und Partner fühlen sich durch unser positives Image bei uns wohl und halten uns langfristig die Treue. Unsere Grundwerte Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Achtung, Verantwortung und Fairness sind die Basis für unsere unternehmerische Freiheit und Unabhängigkeit, die unserem Unternehmen und unseren Arbeitsplätzen langfristig die Zukunft sichert.

### **Qualitätspolitik**

Die Qualitätspolitik der INTERPRECISE Donath GmbH ist auf die Erfüllung der Kundenwünsche mit maßgeschneiderten Produkten und der Erhaltung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit ausgerichtet. Es ist oberstes Ziel aller Tätigkeiten im Unternehmen Erzeugnisse in höchster Qualität und Zuverlässigkeit anzubieten, die den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden entsprechen.

Der hohe Qualitätsanspruch unserer Produkte und Dienstleistungen ist wesentliches Element zur Stärkung und Sicherung unserer Wettbewerbsfähigkeit. In unserem Verständnis umfasst der Qualitätsbegriff das gesamte Leistungsspektrum auf allen Ebenen des Unternehmens, angefangen bei der Ermittlung der Kundenbedürfnisse bis hin zur spezifikationskonformen Auslieferung und Nachbetreuung der Produkte und schließt somit eine intensive und individuelle Zusammenarbeit mit dem Kunden ein. Wir liefern Service über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg, auf den unsere Kunden bauen können.

Jeder Mitarbeiter trägt an seinem Platz zur Verwirklichung unserer Qualitätspolitik bei. Es ist Aufgabe jedes einzelnen Mitarbeiters potentielle Fehler zu erkennen und diese im Rahmen eines aktiven Beitrags zur ständigen Verbesserung der Qualität von Produkten, Prozessen und Dienstleistungen (ggf. durch Information des Vorgesetzten) abzustellen. Unsere Mitarbeiter sind sich darüber bewusst, dass Sie mit jedem Kontakt zum Kunden unser Qualitätsimage maßgeblich mitgestalten.

Geschultes, qualifiziertes und motiviertes Personal ist für uns eine selbstverständliche Voraussetzung für qualitätsgerechtes Arbeiten. Die Geschäftsleitung stellt alle zur Erhaltung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsbewusstseins erforderlichen Mittel und Voraussetzungen zur Verfügung.

Im Zusammenhang mit dem Streben nach einer 0%-Reklamations- und einer 100%-Liefertreuequote sehen wir es als unerlässlich an, dass auch unsere Lieferanten unser Qualitätsengagement teilen. Um dies sicherstellen zu können beurteilen und bewerten wir die Leistung unserer Lieferanten in regelmäßigen Abständen.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Umwelt und Ressourcen ist bei allen Tätigkeiten und auf allen Ebenen unseres Unternehmens selbstverständlich.



## **Qualitätsziele**

Abgeleitet aus den Grundsätzen unserer Qualitätspolitik und unserer Unternehmensziele ergeben sich für unser Managementsystem folgende Qualitätsziele:

### **Effiziente Prozessabläufe durch Prozess-Knowhow**

An oberste Stelle steht hier die Vernetzung Markt - Kunde - Produkt. Durch Transparenz, Aktualität, Schnelligkeit und Eindeutigkeit können wir diese Effizienz erreichen und somit auch qualitativ hochwertige Prozessabläufe gewährleisten.

### **Investition in Innovation**

Wir investieren laufend in Innovation. Ein Beispiel hierfür ist unser hochwertiger Maschinenpark, der den aktuellen Stand der Technik widerspiegelt und laufend dahingehend gepflegt wird. Um das hierdurch geschaffene Potential auszuschöpfen nimmt die Investition in unsere Mitarbeiter einen ebenso hohen Stellenwert ein. Weitere laufende Investitionen sind die Optimierung der Arbeitsplätze und ihrer Umgebung sowie der Verfahren, die zur Entwicklung und Herstellung unserer Produkte notwendig sind.

### **INTERPRECISE - Marke IDC®**

INTERPRECISE soll immer mit einer gleich bleibenden Qualität im Einklang stehen. Dies erreichen wir durch definiert hohe Qualität unserer Produkte, Leistungen und der Marketingkommunikation.

### **Exzellenter Produktservice**

Sollte trotz jahrzehntelanger Erfahrung im Bereich Wälzlager und Wälzlagerbaugruppen, trotz Überprüfung aller individueller Komponenten und trotz diversen Funktions- und Dauerlaufprüfungen unserer Produkte dennoch einmal ein Grund zur Beanstandung gegeben sein, so werden wir diesen zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden beheben. Dies betrifft sowohl die Bearbeitungsdauer als auch die Behebung des Mangels.

## **Gutes Arbeitsklima und hochwertige Ausstattung**

Wir wollen positive Stimmung im Arbeitsprozess erzeugen.

Motivierte Mitarbeiter, welche sich mit den Unternehmensprozessen identifizieren, sind die Grundlage hierfür. Aus diesem Grund schulen wir unsere Mitarbeiter prozessorientiert, um sie für ihre Aufgaben zu qualifizieren.

## **Liefertreue**

Wir wollen unseren Kunden die Erfüllung ihres gewünschten Liefertermins ermöglichen, soweit dies mit technischen und betriebswirtschaftlichen Grundsätzen im Einklang steht.

## **„Simply the Best“**

Diesen Slogan haben wir stets vor Augen, denn das Erscheinungsbild von INTERPRECISE soll immer positiv sein.

Unterstützende Prozesse hierbei sind:

- Eine exzellente Kundenbetreuung und exzellenter Service
- Technisch ausgereifte Produktkonstruktionen
- Überzeugende Produktqualität und Produktlebensdauer

## **Grundsätze und Prozessbeschreibungen**

### **Kunde**

Unser Ziel ist es, all unser Tun auf unsere Kunden auszurichten. Diese Kundenorientierung ist ein essenzieller Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Wir wollen eine kontinuierliche Steigerung der Kundenzufriedenheit erreichen. Als Maß für die Leistung unseres QM-Systems nutzen wir Informationen über die Wahrnehmung der Kunden, ob unsere Organisation die Kundenanforderungen erfüllt. Im weiteren Sinne sind als Kunde nicht nur Verbände, Händler und Endverbraucher zu sehen, sondern auch Mitarbeiter, Behörden, Gesetze und Umwelt.

### **Führungsprozesse**

Führungsprozesse sind regelnde und entscheidende Funktionen im Unternehmen, mit dem Ziel einer ständigen Ergebnisverbesserung. Dies wird unter Berücksichtigung unserer Unternehmensziele und den daraus abgeleiteten Qualitätszielen durch Einsatz von Auditergebnissen, Datenanalysen, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie Managementbewertungen realisiert.

### **Sales Management**

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements möchten wir die Kommunikation mit dem Kunden systematisieren und laufend verbessern. Hierzu gehören unter anderem kundenorientierte Produktinformationen, Anfragen, Verträge, Auftragsbearbeitung, Änderungen und Rückmeldungen vom Kunden einschließlich Kundenbeschwerden.

## **Produktentwicklung**

In dem Prozess Produktentwicklung werden die Produktideen von der Skizze über den Prototypen bis zum serienreifen Produkt umgesetzt. In der Produktentwicklung sind maßgebend die Geschäftsbereiche Vertrieb, Konstruktion, Montage und Freigabe beteiligt. Die Geschäftsbereiche Einkauf und Fertigungssteuerung, und gegebenenfalls Dreherei, Schleiferei und Wuchtereie sind begleitend in dem Prozess mit eingebunden.

## **Reklamationsmanagement**

Unser Reklamationsmanagement ist unterteilt in zwei Prozessebenen: Die vorbereitende und die ausführende Prozessebene. In der vorbereitenden Ebene werden durch den Verkauf die entgegengenommenen Reklamationsgründe analysiert und die Unterlagen zur weiteren Bearbeitung an die zuständige Abteilung weitergegeben. Diese ausführende Ebene stellt den genauen Befund fest und ermittelt den Verursacher. Erforderliche Maßnahmen werden eingeleitet, um zum einen die Beanstandung zur vollsten Zufriedenheit des Kunden zu erledigen, zum anderen, um den aufgetretenen Fehler in Zusammenarbeit mit dem Verursacher durch das Qualitätsmanagement dauerhaft abzustellen.

## **Auftragsabwicklung**

Die Auftragsabwicklung ist der Informations- und Materialfluss, ausgehend vom Eingang der Bestellung in unserem Hause bis zur Auslieferung der Erzeugnisse an den Kunden. Die komplette Auftragsabwicklung wird durch ein betriebsinternes Warenwirtschaftssystem sichergestellt. Alle zur Auftragerfüllung relevanten Informationen werden hier vernetzt und bedarfsgerecht dem jeweiligen Benutzer zur Verfügung gestellt.

Eine Datensicherung erfolgt permanent und vollautomatisiert. Somit ist auch eine jederzeitige Rückverfolgbarkeit von Auftragsdaten gegeben.

## **Unterstützende Prozesse**

Support- bzw. Unterstützungsprozesse begleiten die Hauptprozesse und liefern Daten, Informationen oder Regeln verwaltungstechnischer Abläufe.

Die Erstellung, Änderung bzw. Löschung von Dokumenten liegt in der Verantwortung der einzelnen Fachbereiche.

Unsere Arbeitsplätze sind nach den Gesichtspunkten Sicherheit, Gesundheit, Umwelt und Wohlfühlatmosphäre eingerichtet. Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften gelten für jeden Mitarbeiter unseres Unternehmens. Jeder Vorgesetzte ist für die Sicherheit seiner Mitarbeiter verantwortlich.



**Handbuch  
Qualitätsmanagement**

---



Motivation und kontinuierliche Verbesserung bieten die Grundlage unseres Unternehmenserfolgs. Wir setzen auf die langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Ihr Erfolg ist unsere Aufgabe.

INTERPRECISE Donath GmbH  
Ostring 2  
D-90587 Obermichelbach

Telefon +49-911-76630-0  
Telefax +49-911-76630-30

[info@interprecise.de](mailto:info@interprecise.de)  
[www.interprecise.de](http://www.interprecise.de)